

掲示事項（居宅介護支援事業所）

運営規程の概要

フリガナ	ザイタクカイゴシエンセンター スガナノサト							サービスの種類	居宅介護支援		
事業所名	在宅介護支援センター 菅名の里							事業所番号	1571700796		
所在地	〒959-1614							フリガナ	アベ トモコ		
	五泉市馬下1814番地19号							管理者	阿部 智子		
連絡先	電話番号	0250-47-4719					FAX番号	0250-47-1082			
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間の休日	年末年始 (12月29日～1月3日)	
	休	○	○	○	○	○	休	休			
営業時間	平日	8:30～17:30					備考	時間外であっても24時間連絡が取れる体制を整えている。			
	土曜日	/									
	日曜・祝日	/									
利用料	法定代理受領分				厚生労働大臣が定める告示上の基準額（別掲）						
	法定代理受領分以外				厚生労働大臣が定める告示上の基準額（別掲）						
その他の費用											
通常の実施地域	①五泉市										
備考											

介護支援専門員の勤務体制

介護支援専門員氏名	基礎職種	常勤・非常勤の別		専従・兼務の別		兼務の場合 兼務する職種
		常勤	非常勤	専従	兼務	
アベ トモコ	介護福祉士	○			○	管理者
阿部 智子						
オオタケ ヨウ	社会福祉士	○		○		
大竹 祐						
ハラグチ シノブ	介護福祉士	○		○		
原口 しのぶ						

秘密の保持

- 当事業所の介護支援専門員その他の従業員は、その業務上知り得た利用者及び家族の秘密については、正当な理由がない限り、決して漏らしません。
- 当事業者は、介護支援専門員その他の従業員が当事業所の従業員でなくなった後においても、当事業者の責任において、当該従業員が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密の保持を行います。
- 当事業者は、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとします。

苦情処理の体制

・・・・別紙のとおり

（「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を併せて掲示する）

利用料その他の費用の額

取扱要件	利用料 (1か月あたり)		利用者負担金		
			(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)	
居宅介護支援費(Ⅰ) i 〈取扱件数が45件未満〉	要介護度1・2	10,860円	無 料	10,860円	
	要介護度3・4・5	14,110円		14,110円	
居宅介護支援費(Ⅱ) ii 〈取扱件数が45件以上60件未満〉	要介護度1・2	5,440円		5,440円	
	要介護度3・4・5	7,040円		7,040円	
居宅介護支援費(Ⅲ) iii 〈取扱件数が60件以上〉	要介護度1・2	3,260円		3,260円	
	要介護度3・4・5	4,220円		4,220円	
居宅介護支援費(Ⅱ) i 〈取扱件数が50件未満〉	要介護度1・2	10,860円		無 料	10,860円
	要介護度3・4・5	14,110円			14,110円
居宅介護支援費(Ⅱ) ii 〈取扱件数が50件以上60件未満〉	要介護度1・2	5,270円	5,270円		
	要介護度3・4・5	6,830円	6,830円		
居宅介護支援費(Ⅱ) iii 〈取扱件数が60件以上〉	要介護度1・2	3,160円	3,160円		
	要介護度3・4・5	4,100円	4,100円		

・1月の利用者が20人以下の小規模事業所の場合

加 算	利用者負担金	
	(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
居宅介護支援費(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)に10%加算されます。	無 料	居宅介護支援費区分及び要介護度によって異なります。

・加算及び減算

加 算	利用料 (1か月あたり)		利用者負担金	
			(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
初回加算		3,000円	無 料	3,000円
入院時情報連携加算(Ⅰ)		2,500円		2,500円
入院時情報連携加算(Ⅱ)		2,000円		2,000円
退院・退所加算(Ⅰ)イ		4,500円		4,500円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ		6,000円		6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)イ		6,000円		6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)ロ		7,500円		7,500円
退院・退所加算(Ⅲ)		9,000円		9,000円
特定事業所医療介護連携加算		1,250円		1,250円
通院時情報連携加算		500円		500円
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,000円		2,000円
ターミナルケアマネジメント加算		4,000円		4,000円
特定事業所加算Ⅰ		5,190円		5,190円
特定事業所加算Ⅱ		4,210円		4,210円
特定事業所加算Ⅲ		3,230円		3,230円
特定事業所加算(A)		1,140円		1,140円
特定事業所集中減算		-2,000円		-2,000円
運営基準減算	居宅介護支援費の	50%		50%
運営基準減算(2月以上続いた場合)	居宅介護支援費を算定しない			—
業務継続計画未実施減算	居宅介護支援費の	-1%		-1%
高齢者虐待防止措置未実施減算	居宅介護支援費の	-1%	-1%	

・通常の事業実施地域以外へのサービス提供

加 算	利用者負担金	
	(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
居宅介護支援費（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ）に5%加算されます。	無 料	居宅介護支援費区分及び要介護度によって異なります。

・介護予防支援の利用料金表

取扱要件	利用料 (1か月あたり)	利用者負担金	
		(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
介護予防支援費（Ⅰ）	地域包括支援センターが行う場合 4,420 円	無 料	4,420 円
介護予防支援費（Ⅱ）	居宅介護支援事業所が行う場合 4,720 円		4,720 円
初回加算	3,000 円		3,000 円
委託連携加算	介護予防支援費（Ⅰ）の場合 3,000 円		3,000 円

・介護予防ケアマネジメントの利用料金表

取扱要件	利用料 (1か月あたり)	利用者負担金	
		(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
ケアマネジメントA（訪問介護・通所介護相当サービス）	介護予防支援 4,420 円	無 料	4,420 円
	初回加算 3,000 円		3,000 円
	委託連携加算 3,000 円		3,000 円

事故発生時の対応

- 当事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- 当事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- 当事業者は、事故が発生した際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

業務継続計画の策定

- 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、入居者に対するサービス提供を継続的に実施するための計画（業務継続計画）を策定し、計画に従い必要な措置を講じます。
- 従業者に業務継続計画を周知し、必要な研修や訓練を定期的実施します。
- 定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	在宅介護支援センター 菅名の里
申請するサービスの名称	居宅介護支援

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 五泉市馬下1814-19 特別養護老人ホーム菅名の里 事務室
在宅介護支援センター 菅名の里
0250-47-4719
- ② 窓口開設時間 午前8時30分 から 午後5時30分
- ③ 苦情受付担当者 阿部 智子（居宅介護支援事業所 管理者）
- ④ 苦情解決責任者 捧 直 人（特別養護老人ホーム 園長）
- ⑤ その他 事業の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

(1) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として事業管理者が対応する。

事業管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

(2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ①相談又は苦情のあった利用者の氏名、②提供したサービスの種類、年月日及び時間、③サービス提供した職員の氏名（利用者が分る場合）、④具体的な苦情・相談内容、⑤その他参考となる事項

(3) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
 - ・サービスを提供した者から概況説明
 - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
 - ・文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 市町村や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ④ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3 苦情があったサービス事業者への対応策

利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。

- (1) 事業管理者又は担当介護支援専門員が、直接、当該サービス事業者へ、利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- (2) 事業管理者及び担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについて評価・助言を行う。
- (3) 両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、事業管理者がサービス事業者と一緒に利用者への改善策を説明して了解を得るとともに、文書を渡す。
- (4) その後においても、サービス事業者のサービス内容について改善が見られなかったり、再度、利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

4 その他参考事項

サービスの提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。